

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta
Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Tator Café, Dharmawangsa
Square)**

Ricky Kurniadi – 1100009120

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis *café* di Jakarta Semakin ketat. Tator *Café* adalah salah satu pesaing yang merupakan salah satu unit usaha dari PT. Puri Intirasa. Tator *Café* menyadari bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting, dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan, dengan kepuasan yang didapat oleh pelanggan maka akan muncul rasa loyal pada diri pelanggan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Z). Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif-asosiatif dengan menggunakan bantuan SPSS v16.0 dan metode analisis yang digunakan adalah analisi jalur (*Path Analysis*). Data diperoleh dengan *survey* secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Tator *Café*, Dharmawangsa Square Jakarta Selatan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan besar antara kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan pelanggan (y) Tator *Café*. Terdapat pengaruh yang positif dan cukup besar antara kepuasan pelanggan (y) terhadap loyalitas pelanggan (z) Tator *Café*. Terdapat pengaruh yang positif dan cukup besar antara kualitas pelayanan (x) terhadap loyalitas pelanggan (z) Tator *Café*. Kualitas pelayanan (x) terbukti memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (y) dan berdampak pada loyalitas pelanggan (z) Tator *Café* yang positif dan besar.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan